

横浜市指定管理者第三者評価制度

上白根コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：コモンズ21 研究所

平成 24年 3月

# 目次

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 評価結果の総括                 | 2  |
| <b>I. 地域及び地域住民との連携</b>  | 4  |
| （1）地域及び地域住民との情報交換       | 4  |
| （2）地区センター委員会等           | 4  |
| （3）地域及び地域住民との連携全般（その他）  | 5  |
| <b>II. 利用者サービスの向上</b>   | 6  |
| （1）利用者会議                | 6  |
| （2）利用者アンケート等の実施・対応      | 7  |
| （3）意見・苦情の受付・対応          | 9  |
| （4）公正かつ公平な施設利用          | 12 |
| （5）自主事業                 | 14 |
| （6）図書の貸出し、購入及び管理        | 15 |
| （7）広報・PR活動              | 15 |
| （8）職員の接遇                | 16 |
| （9）利用者サービスに関する分析・対応     | 16 |
| （10）利用者サービスの向上全般（その他）   | 17 |
| <b>III. 施設・設備の維持管理</b>  | 18 |
| （1）協定書等に基づく業務の遂行        | 18 |
| （2）備品管理業務               | 19 |
| （3）施設衛生管理業務             | 20 |
| （4）利用者視点での維持管理          | 21 |
| （5）施設・設備の維持管理全般（その他）    | 21 |
| <b>IV. 緊急時対応</b>        | 22 |
| （1）緊急時対応の仕組み整備          | 22 |
| （2）防犯業務                 | 22 |
| （3）事故防止業務               | 24 |
| （4）事故対応業務               | 25 |
| （5）防災業務                 | 26 |
| （6）緊急時対応全般（その他）         | 26 |
| <b>V. 組織運営及び体制</b>      | 27 |
| （1）業務の体制                | 27 |
| （2）職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 28 |
| （3）個人情報保護・守秘義務          | 31 |
| （4）経理業務                 | 33 |
| （5）組織運営及び体制全般（その他）      | 36 |
| <b>VI. その他</b>          | 37 |

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりや管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

|                                | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I<br>・<br>地域及び<br>地域住民との<br>連携 | <p>毎年春はさくら祭り、夏は自治会主催のふる里夏祭りなど地域自治会や近隣住民の方々・近隣商店街に出店等全面的協力をいただき開催している。地域自治会・社会福祉協議会や近隣学校長・PTA等の方々が委員で中心になって年3回開催される「コミュニティハウス委員会」等で地域自治会や学校にコミュニティハウスの情報を提供し、意見・要望等をいただき意見交換をしている。地域自治会が開催する行事に積極的に参加するように心がけている。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・隣接する公園内のボール遊びについて、コミュニティハウス委員会でクレームが挙がっています。公園を管轄している土木事務所への働きかけを自治会にお願いして、注意喚起のポスターが公園内に設置されています。</li> <li>・バス停から施設へ向かう道は建物等で死角になり、入り口が分かり難くなっています。施設の案内板設置については再三行政と土木事務所へ要望をしていますが、未だ実現せず行政の対応が待たれるところです。</li> <li>・委員会で課題に挙がった子供たちの利用マナー低下については、団会議で対応を協議しています。その結果、館長が各学校長に了解を得て、受付簿は年代と性別のチェックを入れる様式から、個人情報に配慮の上氏名と学校名を記入する様式へ変更しています。その後、ごみの持ち帰り等、利用マナーが改善されています。委員会では常に子供たちの放課後の居場所づくりを課題として採り上げており、地域全体でサポートする体制がうかがえます。</li> </ul>         |
| II<br>・<br>利用者サー<br>ビスの向上      | <p>利用者が何を求めているのか等を理解するために、年1回利用者を協議を開催し、事前に利用サークル等にアンケートで意見・要望等をいただき、又、館内に大人用と子ども用のアンケートを常設し、出来る限り改善に努め、よりよい環境を整えられるようにしている。初めて行なう自主事業は開催後利用者・参加者で開催した自主事業のアンケートを取り、出来る限り利用者に喜ばれる企画を常に提供できるようにしている。</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は利用者を協議の出欠案内にアンケートを盛り込んでおり、アンケートで挙がった要望についてはスタッフ間で協議するだけでなく、利用者が参加する利用者を協議の場でも、協議されています。そのため、利用者からの要望の真意を踏まえて適切な対応がされています。</li> <li>・サークル活動で使用する道具の預かりについては団会議で協議して、道具を施設へ寄贈してもらい、貸し出しをする形で対応することとなりました。その結果、ミシン・パソコン・鏡の寄贈があり、他のサークルにも貸し出しを行っており、利用者から好評を得ています。</li> <li>・コミュニティハウス通信とジュニア版は、スタッフ全員が1面ずつ紙面を担当して、毎月作成しています(ジュニア版は不定期)。幅広く周知してもらうため、近隣の小中学校と幼稚園へ児童数分のジュニア版を直接届けています。スタッフ全員で運営に関わりサービス向上を目指しています。</li> </ul>                         |
| III<br>・<br>施設・設<br>備の維持<br>管理 | <p>空調・警備システム・自動ドア等の保守契約、毎月の定期清掃・施設巡視点検を業者に委託し、毎日開館閉館時に館内チェック、ロビー・廊下・トイレをスタッフで清掃業務を行い、会議室清掃は利用者が利用後に清掃を行い、常に施設・設備の維持管理に努めている。</p>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機カップベンダーの中にゴミを捨てる利用者があり、容器の置き場所を入口近くに変更したことによりゴミが減少しています。利用者のマナー低下については団会議において対応を検討しており、置き場所の工夫をすることで気持ち良く利用ができていますので、職員が利用者に向き合い、さまざまな課題に取り組もうとしていることがわかります。</li> <li>・厨房で使用する包丁は、各包丁に整理番号を付けて事務所で管理しています。貸出しの際には貸出しノートに、包丁の整理番号・サークル名・貸出し時刻・返却時刻・担当者を記載の上、適切に管理されています。安全性に配慮した管理がなされていることがわかります。</li> <li>・「備品一覧表」により備品の確認はできましたが、購入年月日が記入された備品台帳の作成と、備品にシールを添付することで、管理の徹底を図られることを提案します。</li> <li>・消耗品の適切な管理をする上で、補充記録を作成するとよいでしょう。</li> </ul> |

|                | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                  | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV<br>・緊急時対応   | 119番通報の仕方・緊急時対応のマニュアル・緊急連絡網を事務所内に掲示し、定期的に消防隊員に指導をいただき、消防訓練・救命講習(心肺蘇生法等)等を行い、災害時や事故等の緊急時対応を常に心がけている。                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室内の壁に「救急車要請の仕方」が大きく貼り出されています。また医療マップ「旭・神奈川区メディカルリスト」も常備されており、緊急時の即応体制が図られていることがわかります。</li> <li>・救急・救命講習会を自主事業の一環として行っています。25名の参加者と共に職員も参加して、AED使用法・心肺蘇生法等を学んでおり、常に緊急時に即応体制が図れるよう努めています。参加した利用者からは、反復受講の重要性について意見が挙がり、有意義な自主事業企画となっています。</li> <li>・AED設置場所には、取扱説明書等が吊るされており、適切な措置を慌てず行えるように努めています。</li> <li>・巡回時に発見したアシナガ蜂の巣は、すぐに駆除業者へ連絡して駆除をお願いしています。その後、団会議(スタッフ会議)で蜂に刺された時の対処法など学習しており、周知は徹底されていることがわかります。</li> </ul>          |
| V<br>・組織運営及び体制 | 年三度運営委員会(委員一自治会役員、近隣学校長・PTA)を開催し、月一度スタッフ会議や研修会を実施し、前月の反省・次月の企画運営等の話し合いや必要な学習を行ない、業務向上に努める。実務的なものに関しては、事業本部の研修会等に参加し指導をいただいで進めている。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書では職員配置基準は1名以上となっていますが、高齢者が多く参加するサークル、自主事業の開催が予定される日は時間帯によって3名体制にするなど、事故防止に努めていることがうかがえます。</li> <li>・毎月のシフト表には、職員の休日が希望した休みであるのかどうか分かるようにしてあり、研修日を設定する際に活用しています。全ての職員が研修に参加しやすいように工夫されていることがわかります。</li> <li>・情報共有については、毎月団会議(スタッフ会議)と企画会議を開催して、情報共有を図っていることはわかります。また、日々の業務は連絡ノートを作成して、業務の統一化を図っています。</li> <li>・部屋貸し業務についても、廊下の利用者向けとは別に、事務所内に当日の一覧表を整備しています。音だしサークルのチェックを再度複数のスタッフで行い、情報共有と質の向上に繋がっています。</li> </ul>              |
| VI<br>・その他     |                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・節電については、夏場エアコンの設定温度引き上げに対して、うちわと扇風機を用意して利用者の方にもご理解をいただいています。また、冬季も節電のお願いを各部屋に掲示して、エアコン設定温度引き下げに対して、ひざ掛け等で調整をお願いしています。</li> <li>・輪番休館については、コミュニティハウス通信にて利用者へ周知しています。また、コミュニティハウス委員会にて事前に説明を行って、理解を求めています。</li> <li>・サークル活動への支援は、コミュニティハウス通信とHPへの掲載、館内掲示と積極的に行われています。また、自主事業からサークル化への支援として、発足から当初の3ヶ月までは優先的に予約が取れる支援を実施しています。HPでは、サークルの作り方について紹介しており、自主事業からサークル化した男性料理サークルの紹介がされています。当施設のサークル活動の支援は大変積極的になされていることがうかがえます。</li> </ul> |

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

### ①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。  
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>当館の運営委員長であり、連合自治会会長には、事あるごとに連絡・相談・報告をし、情報を伝え、自治会の予定等も聞くようにしている。又、毎月発行している当館広報の発行日を地域連合自治会定例会に合わせ、役員の方々に次月の予定などに目を通していただいている。地域自治会や社会福祉協議会の会議に出席したりして情報交換をしている。また近隣施設には館長会議等に参加し、情報交換・親睦等を図り、当館広報紙を毎月届け、相手の広報紙等も当館に設置している。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館内掲示(近隣施設の広報誌、旭区青年指導員連絡協議会の広報誌、旭北連合自治会の広報誌)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭区合同館長所長会議は2ヶ月に1回、近隣施設4館会議は年1回開催されており、館長が出席して情報交換と親睦を図り、施設サービス向上に繋げています。</li> <li>・また、上白根コミハ祭りと例大祭は自治会と共催で開催しており、地域と連携を図っていることがわかります。</li> <li>・地域自治会の会合は当施設で開催されており、自治会会長と館長は密に情報交換してサービス向上に努めています。</li> </ul> |

## (2) 地区センター委員会等

### ①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 開催している<br><input type="checkbox"/> 開催していない                                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している<br><input type="checkbox"/> 開催していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                |
| <p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・コミュニティハウス委員会の開催前に委員会会長の自治会会長と委員会の内容について協議して、充実した会議となるように努めています。</p> <p>・また、年3回開催される委員会では、利用実態・稼働率・事故とクレーム報告・自主事業について報告しています。委員会メンバーに施設運営の理解を得るべく、資料等を用意して、詳細な説明がなされています。</p> |                                                                                |

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している |
| <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない           |
| <input type="checkbox"/> 特に課題がない                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 特に課題がない              |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 非該当                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                      |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(コミュニティハウス委員会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 非該当                   |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(団会議ノート)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/> ・隣接する公園内のボール遊びについて、コミュニティハウス委員会でクレームが挙がっています。公園を管轄している土木事務所への働きかけを自治会にお願いして、注意喚起のポスターが公園内に設置されています。<br/> ・バス停から施設へ向かう道は建物等で死角になり、入り口が分かり難くなっています。施設の案内板設置については再三行政と土木事務所へ要望をしています。(未だ実現せず行政の対応が待たれるところです。)</p> |                                                |

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・委員会で課題に挙げた子供たちの利用マナー低下については、団会議で対応を協議しています。その結果、館長が各学校長に了解を得て、受付簿は年代と性別のチェックを入れる様式から、個人情報に配慮の上氏名と学校名を記入する様式へ変更しています。その後、ごみの持ち帰り等、利用マナーが改善されています。委員会では常に子供たちの放課後の居場所づくりを課題として採り上げ、地域全体でサポートする体制がうかがえます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 開催している                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している |
| <input type="checkbox"/> 開催していない                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 開催していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                          |                                            |
| <p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎年1回3月に利用者会議は開催されています。利用者会議の案内と一緒にアンケートを盛り込み、事前に施設への要望等を把握して、利用者会議が充実した内容になるよう努めています。</p> |                                            |

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 チェック                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している |
| <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない           |
| <input type="checkbox"/> 特に課題がない                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 特に課題がない              |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 非該当                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事前にアンケートをとっているため、委員会に欠席の利用者からの要望も把握ができます。</p> <p>・月2回の部屋貸し利用回数を、3回に変更して利用させて欲しいとの要望が挙がっています。</p> <p>・また、音出しサークルの騒音トラブルについても協議されています。</p> |                                               |

### ③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 チェック                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 |
| <b>評価機関 記述</b><br><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)><br>資料(団会議ノート)、ヒアリング<br><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br>・利用回数変更については、団会議(スタッフ会議)の中で協議して、利用前月の予約は現行通り2回までとして、利用当月に入ってから追加の予約を1回とれるようにしています。その結果、利用者からは好評を得ています。<br>・また、音だしサークルについても、予約時に他のサークルに許可を得る、部屋の位置を変更する等の細心の注意を図り、利用者が気持ちよく利用できるよう工夫しています。 |                                                                                                                                                                  |

## (2) 利用者アンケート等の実施・対応

### ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している<br><input type="checkbox"/> 実施していない                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート<br><input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他 |
| <b>評価機関 記述</b><br><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)><br>時期 : 平成23年1月から2月 規模 : サークル利用者対象 110枚回収<br>時期 : 平成24年1月から2月 規模 : サークル利用者対象 96枚回収<br><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・サークル利用者には来館時直接手渡しして、回収率向上に努めています。 |                                                                                                                                                                |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している |
| <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない           |
| <input type="checkbox"/> 特に課題がない                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 特に課題がない              |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 非該当                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(利用者会議議事録・事業報告書)<br/> &lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・サークルの道具を施設に置かせて欲しいなど多数の要望が挙がっています。<br/> ・利用者会議の中で、直接利用者とアンケートの要望について協議できるため、明確な対応ができます。</p> |                                               |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 非該当                   |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(団会議ノート)、ヒアリング<br/> &lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・サークル活動で使用する道具の預かりについては団会議で協議して、道具を施設へ寄贈してもらい、貸し出しをする形で対応することとなりました。その結果、ミシン・パソコン・鏡の寄贈があり、他のサークルにも貸出しを行っており、利用者から好評を得ています。また、寄贈された道具は、施設の備品台帳とは区別して寄贈品ノートに記入の上、管理しています。利用者からの要望に対して、可能な限り応えていく姿勢がうかがえます。</p> |                                                |

#### ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| <input type="checkbox"/> 非該当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 非該当               |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(館内掲示用書類)、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/> ・アンケート結果は受付横の掲示板に1ヶ月掲示して、利用者へ周知を図っています。また、当施設は利用者会議の出欠案内にアンケートを盛り込んでおり、アンケートで挙げた要望についてはスタッフ間で協議するだけでなく、利用者が参加する利用者会議の場でも、協議されています。そのため、利用者からの要望の真意を踏まえて適切な対応がされています。</p> |                                            |

### （３）意見・苦情の受付・対応

#### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している                                                                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している |
| <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある   |
| <input type="checkbox"/> 情報提供していない                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 情報提供していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |
| <p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/> ・「ご意見ダイヤルの利用方法」に関するポスターが、受付横の目にとまりやすい場所と、ロビー掲示板の2ヵ所に貼り出されています。利用者の立場に立った施設運営を図り、運営の改善、サービスの向上に努めていることがわかります。</p> |                                              |

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 設置していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| <p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーのカウンターにご意見箱と用紙が設置され、投函しやすくなっています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・開所当時からあった「いいたいカード」を、意見が述べやすいよう「みんなの一言カード」に変更して、広報紙誌でもお知らせしています。また「ご意見、ご要望、苦情等受け付けます」と館内掲示もされており、寄せられる意見が多くなっていることから、利用者が苦情や意見を述べやすいよう工夫をしていることがわかります。</p> |                                            |

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                             | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある                                                                                                                                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> 仕組みがない                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 仕組みがない            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館内掲示、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・苦情は直ちに責任者の館長に報告され、館長から朝礼や連絡ノートで伝えられると共に、団会議(スタッフ会議)で話し合う仕組みになっていることから、迅速に対応されていることがわかります。</p> |                                            |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 周知していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                          |                                            |
| <p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 記録している                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 記録している |
| <input type="checkbox"/> 記録していない                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 記録していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                             |                                            |
| <p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・苦情ファイルを作成して、経緯と対応について記録しています。また、挙げた苦情については、スタッフ全員へ回覧して周知を図っています。</p> |                                            |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない          |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・閉館間際の部屋貸し申込みに来館した利用者に対して、閉館時間をお伝えしてお引取り頂いたことが苦情として寄せられています。団会議(スタッフ会議)で対応策を検討し、その後は閉館時間が多少過ぎても臨機応変に対応していることから、利用者の事情を考慮した対応策を実施していることがわかります。</p> |                                                |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>館内掲示</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・寄せられた意見・苦情については、みんなの一言コーナーで返答と対応についてそれぞれ記入の上、掲示しています。受付横の目立つ場所に掲示され、利用者に対して適切に周知されていることがわかります。</p> |                                            |

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

##### ①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>毎月発行している広報紙を自治会を始め、近隣公共施設等に配布し、来館者には自由に手に出来るように常備し、自主事業・イベント等の紹介をする。当館内容、利用方法はパンフレット、利用要綱を来館された希望者に説明しながら渡し、ホームページでの施設案内を実施。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(横浜市上白根コミュニティハウス会議室・厨房のご予約方法、コミュニティハウス通信)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・コミュニティハウス通信を自治会や近隣の公共施設に配布していますが、ジュニア版については、館長が持参し地域の幼稚園・小学校・中学校に児童数分配布しています。地域との情報交換の中で地域の持つさまざまな課題や困難に、ともに取り組もうと努めていることがわかります。</p> |

##### ②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                          |                                                                              |
| <p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「利用案内」は受付カウンターのわかりやすい場所に設置され、来館者は自由に手に取ることができます。また会議室・厨房のご予約方法について詳しく説明をした資料もあり、初めての方でも利用しやすいように工夫されています。</p> |                                                                              |

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる                                                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる |
| <input type="checkbox"/> 閲覧できない                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 閲覧できない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |
| <p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・初めて来館された方には、「利用案内」や「ご予約方法について」の資料等を説明しながら手渡しています。スタッフが常日頃から同じ対応ができるように団会議(スタッフ会議)などで周知を図っていることがわかります。</p> |                                           |

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 評価機関 チェック                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている |
| <input type="checkbox"/> 行っていない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 行っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                           |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(横浜市上白根コミュニティハウス会議室・厨房のご予約方法について)、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・優先予約期間は前月の1日～3日ですが、この期間の申し込みは先着順ではなく予約が重なった場合は抽選となる為、利用の申し込みがしやすくなっています。また音の出るサークルの利用に関しては、隣の会議室を空けるなど、他の利用者への配慮も行われています。その他、空き会議室を学習室として開放する等、地域交流の拠点として努めていることがわかります。</p> |                                           |

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(団会議ノート)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                  |

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている |
| <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           資料(事業報告書)<br/>           &lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/>           ・自主事業の企画は、日中スタッフ中心に全員で毎月の団会議(スタッフ会議)・企画会議において、様々な角度から意見を出し合い、協議しています。また、当施設は、誰もがどの業務も熟せるオールマイティーなスタッフで運営しています。少人数のスタッフで負担を分散して、スムーズな施設運営がなされていることがうかがえます。</p> |                                                   |

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 実施していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
| <p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。<br/>           また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>実施されていない内容 : さくら祭り(平成23年3月26・27日予定)<br/>           実施されていない理由 : 震災のため自粛要請が行政からありました。<br/>           変更内容 : 上白根コミハ祭り(平成23年10月1・2日開催)<br/>           変更理由 : 上白根稲荷神社例大祭に合わせて自治会と共催して開催しています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/>           ・震災の関係で延期となった前年度のお祭りを、館長と5人のスタッフで、7月に文化祭を実施しているにもかかわらず、10月に実施しています。短期間での連続開催はかなりの負担があったことと推測しますが、利用者と地域関係者の要望に応えるために、サービス向上に努めていることがわかります。</p> |                                            |

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                 | 評価機関 チェック                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている                    |
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                    |                                                           |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                           |

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>毎月発行している広報紙を地域全自治会に配布し、町内会に回覧、区役所や近隣施設にも設置していただき、ホームページにも掲載し情報提供を行なっている。又、大きなイベントや子ども対象の自主事業等があるときには、ジュニア版を発行し学校に児童数分を配布。同時にチラシも掲示していただくように依頼している。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>施設HP、資料(コミュニティハウス通信、同ジュニア版通信、広報よこはま旭区版)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・コミュニティハウス通信とジュニア版は、スタッフ全員が1面ずつ紙面を担当して、毎月作成しています(ジュニア版は不定期)。幅広く周知してもらうため、近隣の小中学校と幼稚園へ児童数分のジュニア版を直接届けています。通信を届ける担当は館長として、各学校長と子供たちの状況を情報交換する機会と捉えて、連携を図っています。</p> <p>・当施設のHPは、夜間スタッフが担当しており、毎月更新して最新の情報を発信しています。</p> |

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>業務マニュアルを作成し、一つひとつ点検できるようにしながら、問題がある場合には会議や日常業務の中で話し合う。</p> | <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度のアンケートでは、接遇について非常に満足しているが大多数を占めています。暖かい対応でいつも感謝していると高評価を得ています。</li> <li>・スタッフは高齢者が来館した際には、スリッパへ履き替えるお手伝いをして事故防止に努めています。</li> <li>・クレームを受けて接遇研修を実施しており、再度意識の統一を図っています。業務マニュアルの中で質問Q&amp;Aを整備しており、スムーズな受け答えに努めています。</li> </ul> |

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用者の日別来館者数、月別利用者数、部屋別・時間帯別の稼働率、事故状況、意見・苦情を月毎にまとめ、区役所へ提出している。それについて職員同士で意見交換し、対応策を練り、その結果を広報紙に掲載したり、当館利用サークル等と呼びかけて利用者数増加や稼働率向上に努めている。今後も同様に行ないながら、更に館内掲示やホームページに掲載したりして向上に努める。</p> | <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望で、夕方空いている部屋の自習室利用を実施しています。自習室利用については、約束事をロビーに掲示して遵守をお願いしています。また、学校の定期試験中の自習室利用者が増加する時は、廊下に机を出して利用してもらうなど、柔軟な対応に努めています。</li> <li>・稼働率向上のため、部屋貸し申し込みの際には厨房も合わせて利用できる旨案内しています。常に団会議で稼働率・利用率の向上に関する協議をしています。</li> </ul> |

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

・利用者からの寄贈図書をロビーに配備して、当初は館内で読書を楽しんでもらっていましたが、利用者からの要望で貸出しにも応じています。業務は多忙ですが、利用者の要望に対応する姿勢がうかがえます。

＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞

・アンケートは、サークル利用者対象で記名の様式を年1回実施しています。受付カウンターに無記名式アンケートは常備されていますが、意見・苦情を記載する書類として特に集計することなく、寄せられる意見も少数です。幅広い利用者から要望を集約して施設サービスの向上に反映させるためにも、今後は常備しているアンケートを活用して、全ての利用者へPRの上、アンケートが実施されることを期待します。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                        | 評価機関 チェック                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない        | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |                                                                                                            |

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・「お掃除チェックリスト」を用いて日常清掃を実施していますが、開館前には施設、備品、器具等が清潔な状態であるか再度チェックを行っており、施設としての快適な空間を保つよう常に心掛けていることがわかります。 |                                                                                                            |

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                              | 評価機関 チェック                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> ある                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> ある |
| <input type="checkbox"/> ない                                                                                                             | <input type="checkbox"/> ない            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                 |                                        |
| <p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                        |

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                               | 評価機関 チェック                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている |
| <input type="checkbox"/> 揃っていない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 揃っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                  |                                           |
| <p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                           |

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない                                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |
| <p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・厨房・調理台キャスター部分の不具合が見つかった際には、職員が修繕しています。利用者からの連絡に速やかに対応しており、利用者の活動に支障をきたさないよう、常に心掛けています。</p> |                                                   |

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |
| <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・自動販売機カップベンダーの中にゴミを捨てる利用者がおり、容器の置き場所を入口近くに変更したことによりゴミが減少しています。利用者のマナー低下については団会議(スタッフ会議)において対応を検討しており、置き場所の工夫をすることで気持ち良く利用ができていますので、職員が利用者と向き合い、さまざまな課題に取り組もうとしていることがわかります。</p> |                                               |

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している |
| <input type="checkbox"/> 適切に分別していない                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 適切に分別していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                            |                                               |
| <p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事務所内のごみは横浜市のルールに則って適切に分別されています。毎日夜間担当のスタッフが、倉庫のごみ入れへ事務所のごみを移し替えて、衛生面に配慮しています。</p> |                                               |

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>月一度の定期清掃や内外の施設点検を委託で実施し、備品・消耗品についても常に点検を怠らないようにしている。又、毎日トイレ・廊下・ロビー等の清掃を実施している。会議室や厨房に関しては利用者に対し、利用後の清掃・片付けをお願いをしている。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・消耗品の補充は適宜実施されていますが、トイレットペーパー類の補充記録を残していませんでした。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・部屋貸し利用者へは各部屋の掲示で掃除の協力をお願いしています。また「明け渡し時のチェックリスト」で利用後、スタッフが立ち会いの上、清掃についてチェックをしています。</p> <p>・特に厨房利用者に対しては詳細な利用注意書きを室内と靴箱上部に掲示して協力をお願いしています。使いやすい施設とするために利用者へも周知を図っていることがわかります。</p> |

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・厨房で使用する包丁は、各包丁に整理番号を付けて事務所で管理しています。貸出しの際には貸出しノートに、包丁の整理番号・サークル名・貸出し時刻・返却時刻・担当者を記載の上、適切に管理されています。安全性に配慮した管理がなされていることがわかります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「備品一覧表」により備品の確認はできましたが、購入年月日が記入された備品台帳の作成と、備品にシールを添付することで、管理の徹底を図られることを提案します。</p> <p>・消耗品の補充記録を残すことは経費削減にも繋がりますので、適切に管理する上で記録にすると良いでしょう。</p> |

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している |
| <input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 作成していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                     |                                            |
| <p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事務室内の壁に「救急車要請の仕方」が大きく貼り出されてあります。また医療マップ「旭・神奈川区メディカルリスト」も常備されており、緊急時の即応体制が図られていることがわかります。</p> |                                            |

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                       |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                               |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                |
| <p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                                |

## ②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・カードキーについては、カード番号と使用スタッフ名が記載されている鍵チェックリストを作成して、年2回照合するなど適切に管理しています。</p> |                                               |

## ③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている |
| <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                   |                                               |
| <p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない |
| 評価機関 記述                                                                                                                     |                                                                                                                             |
| <一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>                                                                    |                                                                                                                             |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>                                                                                          |                                                                                                                             |

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                   |
| <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)><br>研修テーマ : 事故およびヒヤリ・ハット 改善に向けて<br>対象者 : 職員6名全員<br><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>                                                            |                                                                                                                                   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br>・研修では、事故防止のための具体的対応策を学び、発生時の対応手順についても合わせて具体的事例を基に学習しています。<br>・また、巡回時に発見したアシナガ蜂の巣は、すぐに駆除業者へ連絡して駆除をお願いしています。その後、団会議(スタッフ会議)で蜂に刺された時の対処法など学習しており、周知は徹底されていることがわかります。 |                                                                                                                                   |

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                   |
| <p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ : 平成23年度上白根コミュニティハウス防火・防災訓練</p> <p>対象者 : 職員6名全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・防火・防災訓練の他に救急・救命講習会を自主事業の一環として行っています。25名の参加者と共に職員も参加して、AED使用法・心肺蘇生法等を学んでおり、常に緊急時に即応体制が図れるよう努めています。参加した利用者からは、反復受講の重要性について意見が挙がり、有意義な自主事業企画となっています。</p> <p>・AED設置場所には、取扱説明書等が吊るされており、適切な措置を慌てず行えるように努めています。</p> |                                                                                                                                   |

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                             | 評価機関 チェック                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(事務室内掲示)、 資料(危機管理・ヒヤリハットマニュアル)</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                                                      |

## （５）防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                 | 評価機関 チェック                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 作成している                                                                            | <input type="checkbox"/> 作成している             |
| <input type="checkbox"/> 作成していない                                                                           | <input type="checkbox"/> 作成していない            |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述                                                                                                    |                                             |
| <p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                             |

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                 | 評価機関 チェック                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない                                                                           | <input type="checkbox"/> 実施していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                    |                                            |
| <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |

## （６）緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>・災害時対応マニュアルの作成は評価対象外施設となっていますが、法人の方針により開設当初から作成されています。危機管理意識の高さを感じます。</p><br><p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |
| <p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・勤務シフトは、スタッフ自ら人件費と当日の利用状況を考慮して、臨機応変に作成しています。協定書では職員配置基準は1名以上となっていますが、高齢者が多く参加するサークル、自主事業の開催が予定される日は時間帯によって3名体制にするなど、事故防止に努めていることがうかがえます。</p> |                                                     |

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                           |                                                    |
| <p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                    |

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                      |                                            |
| <p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>施設HP、旭区HP</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |

## （２）職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを  
確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時  
期、iv)研修内容。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                        | 評価機関 チェック                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                      | <input type="checkbox"/> 作成しており不備がない<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><input checked="" type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |
| <p>&lt;不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)&gt;</p> <p>作成していない内容 : 研修計画<br/>           作成していない理由 : 毎月団会議(スタッフ会議)において適宜研修を実施しており、研修計画が必要である事の認識が不足しています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                                                                                              |

②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                  | 評価機関 チェック                              |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない    |                                        |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                  |                                        |                                        |
| ＜研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)＞<br>テーマ : 7つの原則について                      対象者 : 職員6名全員<br>テーマ : 事故およびヒヤリ・ハット改善に向けて    対象者 : 職員6名全員<br>＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ |                                                  |                                        |                                        |

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

29

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価機関 チェック                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                                                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                |
| <p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/>           ・部屋貸しの利用できる回数を月に2回から3回に変更した際に、マニュアルも変更しています。常に職員間で意見交換を行っており、利用者の意見が反映される体制がとられています。<br/>           ・特によく使用する予約受付マニュアルについては、ラミネート加工をして受付横に常備しています。サービスの統一化が徹底されていることがわかります。</p> |                                                                                                                                |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                         | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>職員研修を毎月実施して資質向上に努めている。情報を共有するために月一度のスタッフ会議や日常業務に中において話し合ったり、連絡ノートを活用して職員全員が目を通すようにしている。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;<br/>           ・情報共有については、毎月団会議(スタッフ会議)と企画会議を開催して、情報共有を図っていることはわかります。また、日々の業務は連絡ノートを作成して、業務の統一化を図っています。<br/>           ・部屋貸し業務についても、廊下の利用者向けとは別に、事務所内に当日の一覧表を整備しています。音だしサークルのチェックを再度複数のスタッフで行い、情報共有と質の向上に繋げています。</p> |

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><input type="checkbox"/> 整備していない                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><input type="checkbox"/> 整備していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・受付横の掲示板で、個人情報保護規定を掲示し、利用者へ周知を図っています。 |                                                                                |

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

| 指定管理者 チェック                                                                                          | 評価機関 チェック                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化している<br><input type="checkbox"/> 明確化していない                    | <input checked="" type="checkbox"/> 明確化している<br><input type="checkbox"/> 明確化していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |                                                                                  |

#### ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| <b>評価機関 記述</b><br><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・年1回の法人本部主催の研修にスタッフ全員が参加して、法人の個人情報規定を教材として収集・管理・廃棄等取り扱いについて学んでいます。 |                                                                                                                                   |

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                            | 評価機関 チェック                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない           |
| <input type="checkbox"/> 取っていない                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 取っていない                  |
| 評価機関 記述                                                                                                                                               |                                                  |
| <p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                  |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している |
| <input type="checkbox"/> 適切に収集していない                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 適切に収集していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                      |                                               |
| <p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している |
| <input type="checkbox"/> 適切に使用していない                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 適切に使用していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                     |                                               |
| <p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・2名のスタッフからヒアリングにて、個人情報の利用目的を確認しましたが、的確な返答が即座にあったことから、適切に使用していると判断できました。</p> |                                               |

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じている               |
| <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない |
| <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           現場確認(個人情報の書類の施錠保管、PCのパスワードの設定、廃棄書類のシュレッダー利用)、ヒアリング<br/>           &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>一部適切な措置を講じていない内容 : 閉館時ノートパソコンが施錠保管されていませんでした。<br/>           一部適切な措置を講じていない理由 : 利便性を優先したため、施錠保管の意識が不足しています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                    |

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                            | 評価機関 チェック                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している |
| <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある                                                                                | <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある        |
| <input type="checkbox"/> 適切に作成していない                                                                                   | <input type="checkbox"/> 適切に作成していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                               |                                               |
| <p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている    |
| <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: ) |
| <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない                 |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(月報報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・経理責任者は館長、出納係はスタッフが担当しており、相互けん制の仕組みがわかります。更に毎月の収支については、本部事務長宛に月報報告書を作成して報告しています。</p> <p>・また、本部では年2回税理士にチェックを依頼し、適正な経理業務が遂行されています。</p> |                                                     |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している |
| <input type="checkbox"/> 明確に区分していない                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 明確に区分していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                          |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 資料(部門別元帳)</p> <p>&lt;明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                               |

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                  | 評価機関 チェック                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 存在する                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 存在する |
| <input type="checkbox"/> 存在しない                                                                              | <input type="checkbox"/> 存在しない           |
| 評価機関 記述                                                                                                     |                                          |
| <p>&lt;存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                          |

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・印鑑と通帳は施錠された場所で、適切に管理されています。また、管理者と管理方法については、スタッフへのヒアリングにて明確であることを確認しました。</p> |                                               |

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                         | 評価機関 チェック                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している       |
| <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある       |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設                                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                            |                                             |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                             |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>会議等で話し合いながら、保守契約の見直し、人件費について金額を設定し、設定金額以内に抑えるようにシフト態勢を取っている。その他の経費については空調温度を設定し、トイレの便座ウォームを一部だけにして、利用者に節電の協力を呼びかけている。又、職員も節電に心がけ、使っていない照明等の電源を切り、こまめにスイッチを切るようにしている。</p> | <p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング、資料(事業報告書)</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経費削減のため、コミュニティハウス通信で厨房にて使用する食器類の寄贈をお願いして、その結果、多数の品が寄贈されています。</li> <li>・また、自主事業のPC教室で使用するパソコンも多数寄贈されて、経費削減の取り組みが積極的に行われています。</li> <li>・トイレのウォーマー便座の電源は、男女それぞれ1ヶ所しか入れておらず、経費削減の取り組みとして利用者へ理解してもらっています。</li> </ul> |

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・事業報告書については、当施設のHPと旭区HPで掲載はしていますが、館内に閲覧できる旨の掲示がありませんでした。今後、より多くの利用者に施設運営の理解をお願いする上で、館内での公表を提案します。</p> |

## VI. その他

| 指定管理者 記述                                                                                                | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>東日本大震災募金箱の設置や支援物資収集を行なう。節電の為に輪番休館を三ヶ月実施する。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・節電については、夏場エアコンの設定温度引き上げに対して、うちわと扇風機を用意して利用者の方にもご理解をいただいています。また、冬季も節電のお願いを各部屋に掲示して、エアコン設定温度引き下げに対して、ひざ掛け等で調整をお願いしています。</p> <p>・輪番休館については、コミュニティハウス通信にて利用者へ周知しています。また、コミュニティハウス委員会にて事前に説明を行って、理解を求めています。</p>       |
| <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>                                                             | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(施設HP)、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・サークル活動への支援は、コミュニティハウス通信とHPへの掲載、館内掲示と積極的に行われています。また、自主事業からサークル化への支援として、発足から当初の3ヶ月までは優先的に予約が取れる支援を実施しています。HPでは、サークルの作り方について紹介しており、自主事業からサークル化した男性料理サークルの紹介がされています。当施設のサークル活動の支援は大変積極的になされていることがうかがえます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |